



Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

**FAKTOR-FAKTOR TEKANAN EMOSI DI KALANGAN STAF  
BUKAN PEGAWAI DI JABATAN PERTANIAN, PETRA JAYA,  
KUCHING, SARAWAK.**

Dayang Nur Haida Bte Abang Saudi

Sarjana Muda Sains dengan Kepujian  
(Pembangunan Sumber Manusia)  
2006

HF  
5548.85  
D273  
2006

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK

UNIMAS



1000144089

**FAKTOR-FAKTOR TEKANAN EMOSI DI KALANGAN STAF BUKAN  
PEGAWAI DI JABATAN PERTANIAN, PETRA JAYA, KUCHING,  
SARAWAK**

**DAYANG NUR HAIDA BTE ABANG SAUDI**

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk  
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian  
(Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK  
2006

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

Gred:

JUDUL : Faktor-Faktor Tekanan Emosi Di Kalangan Staf Bukan Pegawai Di Jabatan Pertanian, Wisma Pelita, Kuching, Sarawak.

SESI PENGAJIAN : 2003/2006

Saya DAYANG NUR HAIDA BTE ABANG SAUDI

mengaku membenarkan tesis \* ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sarawak
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
5. \*\* sila tandakan ( ✓ )

☐

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

☐

TERHAD

(Mengandungi maklumat Terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

☐

TIDAK TERHAD



DYG NUR HAIDA BTE ABG SAUDI



ENCIK MOHAMMAD NUR AZHAR MAZLAN

Alamat Tetap:  
93, Taman Sri Wangi, Lrg 3a,  
Jalan Menggeris, 93050,  
Petra Jaya, Kuching, Sarawak.

Tarikh : 22 / 12 / 2006

Tarikh: 22.12.2006

Projek bertajuk “Faktor-Faktor Tekanan Emosi Di Kalangan Staf Bukan Pegawai di Jabatan Pertanian, Wisma Pelita, Kuching” telah disediakan oleh Dayang Nur Haida bte Abang Saudi dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian Pembangunan Sumber Manusia.

Diterima untuk diperiksa oleh:



---

Encik Mohammad Nur Azhar Mazlan

Tarikh:

22.12.2006

---

Gred



## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Bersyukur ke hadrat Allah S.W.T, dengan limpah kurnia-Nya, saya berjaya menyiapkan projek tahun akhir ini walaupun terpaksa menghadapi pelbagai masalah dan cabaran yang ditempuhi dalam dua semester ini. Jutaan terima kasih saya ucapkan kepada ahli keluarga saya terutama kedua-dua ibu bapa saya kerana doa, dorongan dan nasihat yang diberikan kepada saya.

Ucapan terima kasih dan penghargaan juga ingin ditujukan kepada Jabatan Pertanian, Wisma Pelita, Kuching di atas kebenaran yang diberikan kepada saya untuk menjalankan projek di dalam organisasi tersebut. Mereka telah memberikan komitmen dan kerjasama sejak dari penghantaran borang soal selidik sehinggalah ke proses pengutipan semula borang tersebut. Saya juga ingin tujukan ucapan terima kasih kepada Encik Mohammad Nur Azhar Mazlan yang merupakan penyelia saya bagi projek tahun akhir ini. Berbanyak-banyak terima kasih terhadap beliau kerana sudi meluangkan banyak masa, memberikan pendapat yang bernas dan teguran yang berguna kepada saya dalam menyiapkan projek tahun akhir ini. Segala dorongan dan bimbingan daripada beliau amatlah dihargai.

Tidak lupa juga kepada kepada semua pensyarah, tutor dan kakitangan Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, di atas segala pertolongan, nasihat, teguran semasa menyiapkan projek tahun akhir ini. Seterusnya, ucapan terima kasih kepada Pusat Khidmat Maklumat Akademik (PKMA) Universiti Malaysia Sarawak di atas segala kemudahan yang disediakan dalam proses mendapatkan maklumat yang berkaitan dengan kajian yang dijalankan.

Akhir sekali, sekalung penghargaan dan terima kasih diucapkan kepada rakan-rakan seperjuangan di atas segala komen, tunjuk ajar yang kalian berikan dalam usaha menyiapkan projek tahun akhir ini. Jasa kalian semua tidak akan saya lupakan seumur hidup.

## **JADUAL KANDUNGAN**

<b>Penghargaan</b>	iii
<b>Jadual Kandungan</b>	iv
<b>Senarai Rajah</b>	viii
<b>Senarai Jadual</b>	ix
<b>Abstrak</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii

### **BAB 1**

#### **PENDAHULUAN**

1.0	Pendahuluan	1
1.2	Kenyataan Masalah	2
1.3	Kepentingan Kajian	3
1.4	Objektif Kajian	
1.4.1	Objektif Umum	4
1.4.2	Objektif Khusus	4
1.5	Hipotesis Kajian	4
1.6	Kerangka Konseptual	5
1.7	Definisi Istilah	
1.7.1	Tekanan Kerja	5
1.7.2	Emosi	6
1.7.3	Prestasi Kerja	6

1.7.4	Gaji	7
1.7.5	Kepimpinan	7
1.8	Limitasi Kajian	8
1.9	Kesimpulan	8

## **BAB 2**

### **KAJIAN LEPAS**

2.0	Pendahuluan	9
2.1	Definisi Tekanan Emosi	9
2.2	Punca Tekanan Emosi	10
2.3	Pengukuran Tahap Tekanan Emosi	12
2.4	Prestasi Kerja	13
2.5	Gaji	14
2.6	Kepimpinan	16
2.7	Kesimpulan	19

## **BAB 3**

### **METODOLOGI**

3.0	Pendahuluan	20
3.1	Reka Bentuk Kajian	20
3.2	Populasi dan Sampel	20
3.3	Pengumpulan Data	
3.3.1	Data Primer	22
3.3.2	Data Sekunder	22

3.4	Instrumentasi Kajian	
3.4.1	Latar Belakang Responden	22
3.5	Kaedah Analisis Data	
3.5.1	Analisa Deskriptif	24
3.5.2	Analisa Inferensi	25
3.6	Ujian Rintis	26
3.7	Kesimpulan	27

## **BAB 4**

### **DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN**

4.0	Pengenalan	28
4.1	Taburan Responden Berdasarkan Ciri-Ciri Demografi	
4.1.1	Taburan Frekuensi Dan Peratusan Responden Mengikut Jantina	28
4.1.2	Taburan Frekuensi Dan Peratusan Responden Mengikut Status	29
4.1.3	Taburan Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Umur	30
4.1.4	Taburan Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Bangsa	31
4.1.5	Taburan Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Perkhidmatan	32
4.2	Pengujian Hipotesis	
4.2.1	Ho 1: Tiada Perhubungan yang Signifikan di antara faktor prestasi kerja dengan tekanan emosi staf bukan pegawai	33

4.2.2	Ho 2: Tiada Perhubungan yang Signifikan di antara faktor gaji dengan tekanan emosi staf bukan pegawai	34
4.2.3	Ho 3: Tiada Perhubungan yang Signifikan di antara faktor kepimpinan dengan tekanan emosi staf bukan pegawai	36
4.3	Ringkasan Hasil Kajian	37
4.4	Kesimpulan	38

## **BAB 5**

### **RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN KAJIAN**

5.0	Pengenalan	39
5.1	Ringkasan Kajian	39
5.2	Kesimpulan Dapatan Kajian	41
5.3	Cadangan Kajian	
5.3.1	Cadangan Kepada Organisasi	41
5.3.2	Cadangan Kepada Pengamal Sumber Manusia	43
5.3.3	Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang	43
5.4	Kesimpulan	44

BIBLIOGRAFI	45
-------------	----

LAMPIRAN	49
----------	----

SENARAI RAJAH

Rajah 1

Kerangka Konseptual	5
---------------------	---



## **SENARAI JADUAL**

### **Jadual 1**

Soalan Mengenai Latar Belakang Responden	23
--	----

### **Jadual 2**

Pengukuran Skala Likert 5 Yang Digunakan Dalam Borang Soal Selidik	24
--	----

### **Jadual 3**

Jadual Ramalan Borg dan Gall	26
------------------------------	----

### **Jadual 4**

Ujian Rintis	27
--------------	----

### **Jadual 5**

Taburan Frekuensi Dan Peratusan Responden Mengikut Jantina	28
--	----

### **Jadual 6**

Taburan Frekuensi Dan Peratusan Responden Mengikut Status	29
---	----

### **Jadual 7**

Taburan Frekuensi Dan Peratusan Responden Mengikut Umur	30
---	----

### **Jadual 8**

Taburan Frekuensi Dan Peratusan Responden Mengikut Bangsa	31
---	----

### **Jadual 9**

Taburan Frekuensi Dan Peratusan Responden Mengikut Perkhidmatan	32
---	----

### **Jadual 10**

Analisi Korelasi Pearson Untuk Melihat Perkaitan Di Antara Faktor Prestasi Kerja Dengan Tekanan Emosi Staf Bukan Pegawai	33
--	----

**Jadual 11**

Analisis Korelasi Pearson Untuk Melihat Perkaitan Di Antara Faktor Gaji Dengan Tekanan Emosi Staf Bukan Pegawai	34
---	----

**Jadual 12**

Analisi Korelasi Pearson Untuk Melihat Perkaitan Di Antara Faktor Kepimpinan Dengan Tekanan Emosi Staf Bukan Pegawai	36
--	----

**Jadual 13**

Ringkasan Hasil Ujian ke Atas Hipotesis Kajian Berdasarkan Korelasi Pearson	37
---	----

## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR TEKANAN EMOSI DI KALANGAN STAF BUKAN PEGAWAI DI JABATAN PERTANIAN, WISMA PELITA, KUCHING.

Dayang Nur Haida bte Abang Saudi

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti perkaitan di antara faktor-faktor tekanan emosi di kalangan staf bukan pegawai di Jabatan Pertanian, Wisma Pelita, Kuching. Sebanyak 64 orang responden di kalangan staf bukan pegawai telah dipilih dan instrumen yang digunakan adalah borang soal selidik. Untuk menganalisis data, pengkaji telah menggunakan ujian analisa Korelasi Pearson dengan menggunakan perisian *Statistical Package For Social Sciences (SPSS)* versi 12.0. Ujian Korelasi Pearson digunakan untuk menguji perkaitan faktor-faktor tekanan emosi di kalangan staf bukan pegawai. Ujian Korelasi Pearson menunjukkan terdapat perkaitan yang signifikan antara faktor-faktor, iaitu prestasi kerja, faktor gaji dan faktor kepimpinan dengan tekanan emosi. Faktor prestasi kerja adalah di mana nilai  $p = 0.001$  ( $p < 0.01$ ),  $r = 0.414^*$  di mana ia adalah perhubungan yang sederhana ( $r = 0.41 - 0.70$ ). Faktor gaji pula di mana  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ),  $r = 0.413^*$  di mana ia adalah perhubungan yang sederhana juga ( $r = 0.41 - 0.70$ ). Akhir sekali, faktor kepimpinan di mana nilai  $p = 0.002$  ( $p < 0.01$ ),  $r = 0.387^*$  di mana ia adalah perhubungan yang rendah ( $0.21 - 0.40$ ). Oleh yang demikian, hipotesis nul pertama, kedua dan ketiga adalah ditolak. Oleh itu, pihak organisasi perlulah memberi perhatian kepada faktor-faktor tekanan emosi kepada staf bukan pegawai pada masa akan datang.

## ABSTRACT

### FAKTOR-FAKTOR TEKANAN EMOSI DI KALANGAN STAF BUKAN PEGAWAI DI JABATAN PERTANIAN, WISMA PELITA, KUCHING.

Dayang Nur Haida bte Abang Saudi

*This study is aims to identify the factors affecting the emotional stress among non-executive workers at Agricultural Department, Wisma Pelita, Kuching. A total of 64 respondents comprising non-executive workers were selected and questionnaires were used as the instrument item. To analyze the data, the researcher used the Pearson Correlation Test from the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 12.0 software. The Pearson Correlation Test is used for analyzing the relevant factors affecting the emotional stress among the staff. This study aims to point out the significant relation between the factors involved; that are work performance, salaries and leadership with emotional stress. For the work performance factors, the result was  $P = 0.001$  ( $p < 0.01$ ),  $r = 0.414^*$  which means fair relationship ( $r = 0.41 - 0.70$ ). For the salary factor, the result was  $P = 0.000$  ( $p < 0.01$ ),  $r = 0.413^*$  which also carries the meaning of fair relationship. Lastly, for the leadership factor, the results was  $p = 0.002$  ( $p < 0.01$ ),  $r = 0.387^*$  which means poor relationship ( $0.21 - 0.40$ ). Thus, the first, second and the third hypotheses are rejected. Based on this finding, the Agricultural Department should give more priority to the emotional stress factors affecting the non-executive workers in the department.*

# **BAB 1**

## **PENGENALAN**

### **1.0 Pendahuluan**

Tekanan adalah sesuatu yang tidak dapat dielakkan dalam kehidupan yang serba moden ini. Seseorang mengalami tekanan apabila kejadian yang berlaku di sekeliling mengandungi harga, peluang atau permintaan secara fizikal serta psikologi yang berlebihan (Champoux, 2000).

Menurut George dan Jenes (2002), tekanan merupakan suatu pengalaman yang diperolehi melalui peluang serta ancaman di mana ia dianggap sebagai penting oleh manusia dan mereka percaya bahawa mungkin dapat dikendalikan dengan berkesan. Organisasi yang semakin membangun dan moden pada masa sekarang memaksa pekerja menjadi lebih kompetatif dan mempunyai kepelbagaian kemahiran. Pekerja yang tidak kompetatif akan ketinggalan ke belakang dan akhirnya akan dipintas oleh pekerja lain yang berkemahiran dalam menjalankan kerja dan tugas yang diberikan. Lantaran daripada itu, akan menyebabkan peningkatan persaingan kepada pekerja, di mana beban kerja akan bertambah dari semasa ke semasa.

## **1.1 Kenyataan Masalah**

Di Malaysia, walaupun terdapat banyak isu mengenai tekanan emosi yang dialami oleh pekerja khususnya staf bukan pegawai, tetapi penekanan terhadap isu tersebut kurang diambil perhatian (Mohd Iswani Sekawi, 2000). Tekanan emosi jika tidak ditangani dengan betul dan serius, ia akan menyebabkan seseorang pekerja mengalami masalah serius di tempat kerja. Ini kerana ia berupaya mendatangkan kesan negatif seperti kemalangan, ketidakhadiran, pertukaran kerja yang meningkat serta kejatuhan dalam kualiti dan kuantiti kerja (Matteson dan Ivancevich, 1987). Melalui kajian yang dijalankan oleh Krista (1986), beliau mendapati bahawa di Amerika Syarikat dianggarkan kos tahunan perbelanjaan meningkat akibat daripada ketidakhadiran, bayaran perubatan, peningkatan kadar insuran dan penurunan produktiviti sebanyak 75 billion. Menurutnya lagi, kos perubatan untuk para pekerja yang menghidap penyakit jantung akibat daripada tekanan emosi telah meningkat kepada 30 billion.

Pada masa ini, tekanan emosi datang dalam pelbagai bentuk. Cara manusia menghadapi tekanan emosi adalah berbeza mengikut zaman dan perkembangan teknologi (Suriya Osman, 2003). Menurut Mohammad Azhar Abdul Hamid (2004), emosi yang cergas membantu kita menyesuaikan diri dengan baik apabila berhadapan dengan cabaran hidup. Tambah beliau lagi, dengan adanya kecerdasan emosi seseorang dapat mengelakkan konflik. Persoalan sekarang, apakah yang boleh dilakukan untuk mengurangkan atau menangani tekanan emosi apabila menghadapi situasi tekanan dalam kehidupan seharian? Sehubungan dengan itu, kajian mengenai faktor-faktor tekanan emosi di kalangan staf bukan pegawai diharap dapat membantu mencari jalan penyelesaian dalam menghadapi situasi tersebut.



## **1.2 Kepentingan Kajian**

Pengkaji mengharapkan kajian yang dilaksanakan ini dapat memberi maklumat serta data yang relevan mengenai isu tekanan emosi. Dengan erti kata lain, sekiranya data kajian ini menunjukkan bahawa tekanan emosi mempunyai perkaitan dengan faktor-faktor tersebut, maka pihak organisasi boleh menggunakan saranan yang diberikan oleh pengkaji untuk mengurangkan permasalahan tersebut.

Bagi organisasi sendiri, kajian ini adalah penting supaya dapat mengenalpasti aspek-aspek kritikal yang membawa tekanan emosi kepada pekerja mereka. Selain itu juga, ia dapat membantu melihat keperluan kerja yang perlu ditambah atau diselesaikan dengan kerja mereka. Ia juga penting untuk mengenalpasti permasalahan permasalahan yang timbul dan mungkin dapat dikurangkan dengan kajian yang dijalankan. Bagi pihak pengurusan dan kaunselor juga, hasil maklumat ini dapat digunakan sebagai kajian bagi membendung dan mengawal senario tekanan emosi di kalangan para pekerja.

Akhir sekali, hasil penyelidikan ini nanti dapat digunakan sebagai rujukan ilmiah kepada penyelidik yang lain dalam memberikan idea-idea baru dalam menghasilkan kajian yang seumpama ini. Diharapkan kajian yang dijalankan oleh penyelidik dapat membantu penyelidik yang lain pada masa akan datang.

### **1.3 Objektif Kajian**

Objektif kajian ini boleh dibahagikan kepada dua bahagian iaitu; objektif umum dan khusus

#### **1.3.1 Objektif Umum**

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan emosi di kalangan staf bukan pegawai

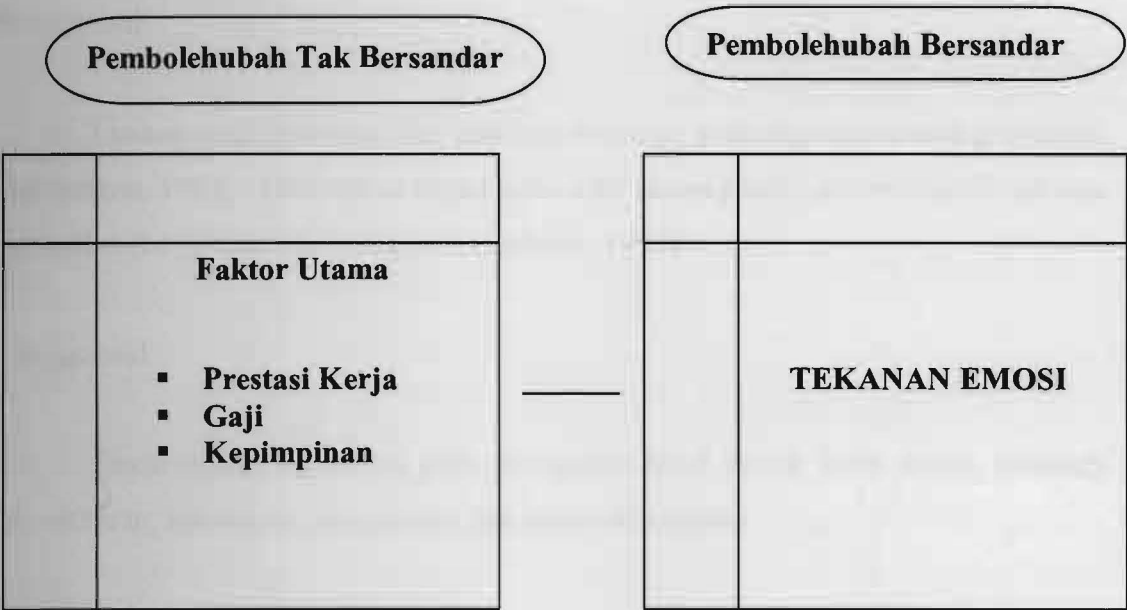
#### **1.3.2 Objektif Khusus**

- i. Menenalpasti perhubungan di antara prestasi kerja dengan tekanan emosi.
- ii. Menenalpasti perhubungan di antara gaji dengan tekanan emosi.
- iii. Menenalpasti perhubungan di antara kepimpinan dengan tekanan emosi.

### **1.4 Hipotesis kajian pula adalah seperti berikut ;**

- Ho1 : Tiada perhubungan yang signifikan di antara faktor prestasi kerja dengan tekanan emosi staf bukan pegawai
- Ho2 : Tiada perhubungan yang signifikan di antara faktor gaji dengan tekanan emosi staf bukan pegawai
- Ho3 : Tiada perhubungan yang signifikan di antara kepimpinan dengan tekanan emosi staf bukan pegawai

1.5 Kerangka Konseptual



Rajah 1 Kerangka Konseptual

1.6 Definisi Istilah

1.6.1 Tekanan Kerja

Konsepsual

Para pengkaji telah mendefinisikan tekanan kerja sebagai stimulasi atau respon yang diadaptasi oleh individu berkaitan dengan situasi di tempat kerja yang memberi kesan negatif dari segi fizikal dan psikologikal pekerja (Simon, 1997).

Operasi

Tekanan kerja dalam kajian ini adalah daya yang terhasil akibat daripada tindakan yang keras. Ia juga merupakan tekanan psikologikal yang tercetus dari ketidakupayaan untuk memenuhi kehendak.

### **1.6.2 Emosi**

#### **Konsepsual**

Luahan atau diperolehi dari tindakan fisiologi, psikologi dan sosiologi (Maddi dan Kobasa, 1984). Melibatkan empat jenis iaitu emosi positif, emosi negatif, garisan sempadan (borderline) dan nonemosi (Lazarus, 1993).

#### **Operasional**

Emosi dalam kajian ini pula merupakan hasil tindak balas badan terhadap persekitaran, hubungan, pengalaman dan dalam diri sendiri.

### **1.6.3 Prestasi Kerja**

#### **Konsepsual**

Churchill, Ford dan Walker (1985) menyatakan bahawa prestasi kerja merupakan tingkahlaku individu yang dinilai bagi mengukur pencapaian kerja seseorang pekerja sama ada seiring dengan matlamat yang telah ditetapkan oleh pihak organisasi.

#### **Operasi**

Prestasi kerja dalam kajian ini merujuk kepada tahap pencapaian pekerja dan kebolehan serta kemahiran dalam membuat kerja yang dipertanggungjawabkan dalam organisasi.

#### **1.6.4 Gaji**

##### **Konsepsual**

Henderson (1994) mentakrifkan gaji sebagai wang yang disediakan dalam tempoh masa yang singkat (mingguan, bulanan, tahunan) dan juga permit ataupun kontrak pembayaran sebagaimana perkhidmatan ataupun keluaran yang diharapkan oleh majikan.

##### **Operasi**

Gaji dalam kajian ini merupakan satu bentuk daya tarikan kuat kepada pekerja untuk bekerja di sesebuah organisasi dan jumlah gaji terpulang kepada bentuk pekerjaan yang dilakukan

#### **1.6.5 Kepimpinan**

##### **Konsepsual**

Menurut Aminuddin Mohd Yunus (1990), kepimpinan ialah tingkah laku individu apabila seseorang sedang mengarahkan aktiviti kelompok ke arah matlamat yang dikongsi bersama (Hephik dan Coons dipetik oleh Yukl 1981). Kepimpinan menurut Stogdill (1969) boleh dianggap sebagai proses (tindakan) mempengaruhi aktiviti-aktiviti kelompok yang tersusun dalam usaha-usahanya menetapkan matlamat dan mencapai matlamat tersebut.

## Operasi

Kepimpinan dalam kajian ini menekankan kepada peranan ketua dalam membawa tekanan kepada para pekerja atau sebaliknya. Mereka berperanan dalam mengagihkan tugas secara sama rata dan memberi peluang kepada semua pekerja untuk menghasilkan idea dan pendapat.

### 1.7 Limitasi Kajian

Kajian ini hanya mengambil tiga faktor dan ia bukan bersifat menyeluruh. Tumpuan kajian ini hanya untuk mengenalpasti faktor-faktor tekanan emosi di kalangan staf bukan pegawai. Berkemungkinan terdapat faktor-faktor lain yang mempunyai perkaitan yang lebih kuat dengan tekanan emosi yang tidak diambil kira dalam kajian ini. Ini mungkin akan menyebabkan hasil dapatan kurang memberi impak kepada kajian ini.

Kajian ini juga hanya terhad di satu tempat sahaja. Oleh yang demikian, hasil dapatan kajian mungkin tidak sesuai digunakan di organisasi lain. Selain daripada itu, kaedah yang digunakan dalam mengumpul data hanya menggunakan borang soal selidik, maka ketepatan maklumat yang diterima adalah bergantung kepada kejujuran serta kerjasama responden semasa menjawab borang soal selidik.

### 1.8 Kesimpulan

Secara kesimpulannya, bab ini telah membincangkan mengenai latar belakang, pernyataan masalah, objektif, hipotesis dan juga limitasi kajian. Selain itu, kepentingan kajian dan rangka konseptual turut dimuatkan dalam bab ini untuk memberikan ringkasan strategik yang akan digunakan dalam melakukan kajian ini. Bab seterusnya akan membincangkan kajian lepas mengenai kajian faktor-faktor tekanan emosi yang dijalankan ini.



## BAB 2

### KAJIAN LEPAS

#### 2.0 Pendahuluan

Dalam bab 2, terdapat beberapa elemen penting akan diterangkan seperti definisi tekanan emosi, punca tekanan emosi, pengukuran tahap tekanan emosi, serta kajian lepas dan juga kesimpulan.

#### 2.1 Definisi Tekanan Emosi

Emosi diumpamakan sebagai 'kotak hitam', sesuatu subjek yang kita tidak akan nampak, tapi sedar akan kehadirannya. Kita kadang-kadang menyedari bahawa kita menyedari sesuatu perasaan timbul tetapi seringkali kita sukar untuk mengungkapkan dalam bentuk kata-kata (Tischler, Biberman dan McKeage, 2002). Dalam jurnal bertajuk "*Organizational benefits of having emotionally intelligent managers and employees*" yang ditulis oleh Klausner (1997), di dalam Johnson dan Indvik (1999), menyatakan bahawa emosi memberi kesan terhadap apa jua tindakan yang kita lakukan. Ia juga boleh membawa peningkatan terhadap produktiviti kerja yang dilakukan. Menurut McShane dan Glinow (2003), tekanan didefinisikan sebagai "*an individual adaptive response to a situation that is perceived as challenging or threatening to the person's well being*". Mereka menambah lagi bahawa tekanan emosi adalah reaksi terhadap sesuatu situasi. Mereka juga berpendapat tekanan emosi ada hubungannya dengan psikologi di mana, seseorang akan berhadapan dengan sesuatu situasi dan menganggapnya sebagai suatu cabaran. Seterusnya mengikut kognitif, keadaan ini akan membawa kepada respon psikologikal seperti tekanan

darah tinggi, tangan berpeluh dan degupan jantung yang cepat. Mereka juga berpendapat, tekanan wujud akibat daripada kerja lebih masa dan peningkatan taraf hidup. Menurut Noor Hani bte Samad (2003), mendefinisikan tekanan emosi sebagai tindak balas kita terhadap cabaran atau stimulasi. Mereka juga menghadapi tekanan emosi sejak permulaan lagi iaitu sejak kita dilahirkan. Menurut Simon (1997), beliau mengatakan bahawa para pengkaji telah mendefinisikan tekanan emosi sebagai stimulasi atau respon yang diadaptasi oleh individu berkaitan dengan situasi di tempat kerja yang memberi kesan negatif dari segi fizikal dan psikologikal pekerja.

## **2.2 Punca Tekanan Emosi**

Menurut Noor Hani bt Samad (2003), menyatakan bahawa tugas pekerja dan struktur organisasi menyebabkan tekanan emosi. Antaranya ialah bebanan kerja yang disebabkan oleh terpaksa mengikut langkah kerja mesin, kebosanan kerja, konflik dan kekaburan peranan, peraturan dan undang-undang yang melampau, kurang sokongan dan maklumbalas ketua, kegagalan komunikasi dan suasana tempat kerja yang tidak selesa. Selain itu, Mohammad Azhar Abdul Hamid (2004), menggariskan bahawa punca tekanan emosi ialah ialah kelebihan atau kekurangan beban kerja, pembuatan keputusan, tarikh akhir untuk menyiapkan kerja, salah pemadanan kerjaya, matlamat kurang jelas serta hubungan interpersonal yang tidak baik.

McShane dan Glinow (2003) memberi tiga faktor yang menyebabkan tekanan emosi iaitu organisasi, persekitaran fizikal dan tanggungjawab terhadap tugas kerja. Faktor organisasi adalah seperti apabila berlaku pengurangan jumlah pekerja (*downsizing*) dan ia akan mewujudkan tekanan kepada pekerja yang hilang pekerjaan. Manakala pekerja yang masih kekal juga turut menerima tekanan sebab timbulnya pengurangan sekuriti kerja, perubahan yang mendadak, tugas yang lebih dan wujudnya perasaan bersalah terhadap pekerja yang hilang pekerjaan. Dari segi faktor persekitaran fizikal pula, melibatkan keadaan yang bising, sistem lampu yang lemah dan risiko keselamatan pekerja di dalam organisasi. Manakala menurut Suriya Osman

(2003), faktor yang menyebabkan tekanan emosi bukan semata-mata kerana keadaan yang tegang, tetapi cara seseorang itu melihat atau menangani keadaan tersebut.

Kajian menunjukkan pengalaman pekerja kerani yang menghadapi tekanan yang lebih tinggi di lokasi pejabat terbuka yang keadaanya bising berbanding lokasi yang sunyi (McShane dan Glinow, 2003). Pekerja yang biasa bekerja di persekitaran yang merbahaya dikatakan menghadapi tekanan yang lebih tinggi. Contohnya, staf perubatan di Prince Of Wales Hospital di Hong Kong menghadapi tekanan untuk berisiko kepada kesan dan keselesaan dengan perlindungan peralatan (McShane dan Von Glinow, 2003). Selain itu, tanggungjawab terhadap kerja membawa tekanan apabila prestasi kerja yang menurun disebabkan oleh pekerja gagal menyempurnakan tugas dengan baik dan kesannya mereka gagal memuaskan hati majikan mereka. Contohnya, adalah kerani. Tugas mereka adalah menaip surat. Apabila mereka tidak dapat menaip surat mengikut masa dan format yang ditetapkan, maka akan menyebabkan mereka akan dimarahi dan menimbulkan tekanan dalam diri mereka.

Eric Graig (1990) dalam kajian sarjana yang bertajuk "*Social Interaction, Stress as a Consequence Of Environment*", telah menyatakan dalam kajian beliau bahawa perubahan yang secara tiba-tiba akan mengakibatkan tekanan kepada individu. Kesan perubahan persekitaran secara paksaan boleh membawa fenomena tekanan yang boleh membawa tekanan emosi yang serius. Kajian ini juga mengatakan perubahan keadaan sosial secara tidak langsung akan mempengaruhi situasi fizikal. Situasi fizikal memainkan peranan penting dalam perhubungan sosial dan memberi kesan secara identiti kolektif (Taylor, 1982). Identiti kolektif bermaksud tekanan yang wujud di antara gabungan fizikal identiti dan perubahan persekitaran. Persekitaran secara umumnya memang mempengaruhi tekanan yang dihadapi oleh individu.

### 2.3 Pengukuran Tahap Tekanan Emosi

Menurut Ariffin Abdul Mutalib (2004), pengukuran tahap tekanan emosi dilakukan menggunakan isyarat psikologi yang boleh dikesan menggunakan peranti seperti kamera, pembesar suara dan sensor. Ianya mempunyai beberapa sensor yang mampu mengesan tahap tekanan emosi manusia seperti *Galvanic Skin Response (GSR) Sensor*, *Blood Volume Pulse (BVP) Sensor*, *Respiration Sensor*, dan *Electromyogram (EMG) Sensor*. Sensor tersebut akan dilekatkan pada tubuh manusia bagi membolehkan sistem komputer beroperasi dengan sempurna, khususnya mendapat input daripada tubuh manusia. Beliau juga menambah, usaha-usaha tersebut telah dijalankan di Massachusetts Institute of Technology (MIT) telah menunjukkan perkembangan yang baik.

Tahap emosi seseorang berkait rapat dengan faktor dalaman dan luaran. Dalam otak kita ada pelbagai pusat yang mempunyai hubungkait dengan kawalan emosi. Contoh terbaik ialah sistem anggota badan. Struktur yang dikatakan boleh kompleks dan bukan sahaja semudah mengenal pasti struktur spesifik seperti amigalada saja (Syed Ahmad Hassan, 2000).

Menurut Lazarus (1965) yang dipetik dalam tulisan beliau '*psychological stress and the coping stress*' telah menyenaraikan peranan emosi kepada emosi negatif (marah, takut, resah, malu, bersalah, kesedihan, cemburu dan dengki) dan emosi positif (kegembiraan, bangga, lega dan cinta). Menurut Lazarus lagi, keinginan atau harapan, simpati dan penghargaan adalah suatu emosi. Tetapi tekanan psikologi meletakkan harapan, simpati dan penghargaan sebagai pusat kepada emosi negatif. Walau bagaimanapun, ianya boleh dijadikan sebagai pemecah kepada tekanan (komitmen terhadap perasaan tertekan) dan memperbaiki perasaan tertekan kerana dalam harapan dan simpati terdapat ciri-ciri emosi positif (Lazarus, Kanner dan Folkman, 1980).

## 2.4 Prestasi Kerja

Tekanan emosi yang keterlaluan mampu memberi kesan kepada prestasi kerja dan kenyataan ini disokong oleh Matteson dan Ivancevich (1989) yang menyatakan bahawa tekanan emosi akan menyebabkan seseorang pekerja mengalami penurunan dalam kemahiran dalam membuat keputusan, kurang motivasi, hilang peluang pekerjaan, serta pengurusan kerja yang tidak sistematik. Jika ini berlaku, bermakna segala kepakaran dan kemahiran tidak digunakan sepenuhnya dan ini mengakibatkan kerugian pada sumber manusia kerana kemahiran serta kepakaran mereka tidak digunakan dengan sebaik mungkin untuk membangunkan sosio-ekonomi negara (Haslina Hassan, Dewan Masyarakat, 2002). Isu ini harus diberi perhatian serius kerana ia mungkin akan menimbulkan masalah kepada penggunaan sumber manusia negara terutama kesan yang akan wujud kepada golongan pengurusan dan professional kerana tidak mendapat bantuan yang diperlukan daripada para pekerja.

Menurut COE (1996) prestasi kerja merupakan output yang berkait rapat dengan tekanan di tempat kerja. Prestasi mempunyai hubungan yang positif di tempat kerja. Manakala bagi Lawler dan Porter (1967) mengatakan bahawa majikan perlu memfokuskan kepada keberkesanan prestasi pekerja dan menjangkakan kepuasan kerja yang tinggi sebagai pulangan.

Beberapa orang pengkaji yang terdahulu seperti Violanti dan Aaron (1994), Hite (1992) serta Hapdzan Husaini (1999) telah mengkaji hubungan antara tekanan kerja dengan prestasi kerja. Hendrix (1985) telah menjalankan kajian bagi melihat tekanan emosi dengan prestasi kerja di sebuah organisasi perakaunan dan kewangan. Di dalam kajian itu, seramai 225 orang pekerja dari kedua-dua organisasi ini telah dijadikan sebagai responden. Antara faktor-faktor yang diambil nilai dalam kajian ini ialah tekanan emosi, jumlah serangan penyakit selsema, kesan somatik (seperti sakit kepala, tidur yang tidak lena dan keletihan), kepuasan kerja, komitmen terhadap organisasi, ketidakhadiran dan juga prestasi kerja. Keputusan yang diperolehi ialah apabila tekanan emosi meningkat, jumlah serangan penyakit selsema dan simpton

somatik turut meningkat dan ini mempengaruhi prestasi kerja. Di Jepun terdapat beberapa kes yang membawa kepada kematian dan dikenali sebagai 'karoshi' atau mati secara mengejut kesan daripada kerja yang berlebihan dan dianggarkan seramai 10,000 orang mati pada setiap tahun (Dawkins, 1993). Keputusan daripada tinjauan yang telah dibuat di United Kingdom pada tahun 1997 mendedahkan bahawa 67% orang responden mengalami tekanan emosi dan menyebabkan prestasi kerja mereka merosot (Hall, 1994).

## 2.5 Gaji

Sebuah artikel bertajuk '*what motivates employee : Workers and supervisors gives different answers*' yang ditulis oleh Kovach (1989) di dalam Newstrom dan Davis (1989) menyatakan bahawa perkara utama yang menyebabkan manusia bekerja ialah keperluan terhadap wang ringgit ataupun gaji. Ini kerana manusia mahukan kehidupan yang lebih sempurna dan membiayai kehidupan berdasarkan wang yang diperolehi. Ini secara tidak langsung menggambarkan wang ringgit atau gaji merupakan aspek penting dalam mencari pekerjaan (Smolak, 1993).

Pemberian gaji juga adalah berdasarkan hasil dan masa dalam tempoh tertentu. Ianya juga merupakan pendapatan asas berbentuk wang ringgit yang diberikan oleh pihak majikan kepada pekerja atas pekerjaan yang dilakukan. Pembayaran gaji yang adil, kadar kenaikan gaji yang tinggi, masa pemberian gaji yang tepat, sistem penepatan gaji yang memuaskan, kadar gaji yang lumayan dan adil akan memuaskan hati pekerja (Henderson, 1994).

Menurut Henk (1988), gaji boleh ditakrifkan dari segi makna kepada individu itu sendiri. Ini kerana pekerja akan menitikberatkan gaji terlebih dahulu sebelum membandingkan dengan lain-lain bentuk insentif ataupun kondisi kerja yang dilakukan oleh mereka. Menurut beliau lagi gaji merujuk kepada 4 dominan iaitu:



i. Motif-motif yang ketara (*Salient motives*)

Gaji bermakna kepada pekerja kerana ia akan menggerakkan mereka kepada motif untuk bekerja di organisasi tersebut dalam mencapai matlamat mereka sendiri. Hal ini dikaitkan dengan kesemulajadian tabii manusia yang cenderung untuk mendapatkan keselamatan, perasaan tabii manusia yang cenderung mendapatkan keselamatan, perasaan untuk menunjukkan kebolehan atau sebagai peluang untuk kesedaran diri (*self-realization*). Ia juga merupakan sebagai lanjutan kepada Teori Pengharapan oleh Lawyer (1973) yang juga dipanggil *motivational properties* terhadap gaji.

ii. Kedudukan relatif (*Relatif position*)

Gaji pada asasnya akan menyediakan maklum balas terhadap prestasi tugas yang telah ditonjolkan berbanding dengan matlamat yang telah ditetapkan. Ketika memberi maklumat keberkesanan tugas kerja (peka terhadap kualiti, menyediakan keutamaan yang berteepatan) mahupun kesan daripada perkara-perkara yang akan berlaku di persekitaran luaran (kerosakan mesin, kehilangan pelanggan) gaji akan memandu dan memberi petunjuk kepada pekerja untuk berusaha memperbaiki prestasi kerja untuk mencapai matlamat asal. Perkara keduanya gaji akan menunjukkan keberkesanannya dalam melakukan kerja berbanding rakan sejawatannya yang lain.

iii. Kawalan

Gaji amat bererti kerana bersignifikan untuk pekerja dalam mempengaruhi atau mengawal pekerja seperti penyelia, rakan sekerja, pekerja di jabatan lain atau pelanggan semasa menonjolkan prestasi kerja dalam mencapai matlamatnya. Di dapati juga cara sistem gaji tertentu digunakan untuk memperlihatkan darjah kawalan terhadap pekerja. Ia berkaitan dengan kesan terhadap pekerja ketika gaji

dibayar, variasi dari segi pembayaran dari semasa ke semasa dan prinsip yang digunakan dalam sistem pembayaran gaji.

#### iv. Penyimpanan

Gaji juga bererti refleksi dari barangan ataupun perkhidmatan ditawarkan yang mampu dilakukan oleh pekerja.

Menurut Henderson (1994) pula, gaji ditakrifkan sebagai wang yang disediakan dalam tempoh masa yang singkat, (mingguan, bulanan, tahunan) dan juga permit ataupun kontrak pembayaran sebagaimana perkhidmatan ataupun keluaran yang diharapkan oleh majikan. Jumlah wang yang diberikan kepada pekerja selalunya bergantung kepada perkara berikut:

- i. Spesifikasi keperluan kerja
- ii. Keluaran (output) yang memenuhi prasyarat kuantiti, kualiti mahupun penggunaan masa piawai yang efisien
- iii. Sejauh mana melakukan kerja tanpa bergantung kepada orang lain
- iv. Kesetiaan pekerja terhadap syarikat tersebut

Perkara-perkara ini akan diambilkira dalam pembayaran gaji. Hal ini menyebabkan gaji tersebut menjadi asas utama mengapa pekerja perlu bekerja di organisasi tersebut.

## 2.6 Kepimpinan

Dalam kajian yang dibuat oleh Humphrey (2002), beliau menyatakan bahawa pemimpin dapat mengenalpasti perasaan emosi yang dihadapi oleh pengikutnya, berupaya untuk membangkitkan perasaan emosi mereka dan juga berupaya untuk mengawal tekanan emosi yang dihadapi oleh pengikut-pengikutnya. Beliau juga menambah, keupayaan pemimpin untuk mempengaruhi emosi pengikutnya boleh memberi kesan kepada mereka. Pemimpin yang berjaya adalah pemimpin yang

berupaya untuk mengawal tekanan emosi mereka sendiri dan juga orang lain. (Gardner & Stough, 2002).

Menurut Jennings (dalam Aminuddin Mohd Yunus, 1990), perkataan kepimpinan adalah berasal dari dua perkataan Greek, iaitu *archien* (memulakan, memimpin, memerintah) dan *pranein* (melalui, mencapai, menyudah). Roman (1986), (dalam Aminuddin Mohd Yunus, 1990) pula menolak pendapat yang mengatakan kepimpinan adalah sama dengan '*leadership*'. Bagi beliau, perkara yang tersirat di sebalik proses kepimpinan adalah konsep kepimpinan dan orang lain yang berada bersamanya harus menghadapi cabaran-cabaran secara bersama dan orang lain yang berada bersamanya harus menghadapi cabaran-cabaran secara bersama dan yang memegang tangannya harus membimbingnya kembali ke pangkal jalan sekiranya didapati melencong. Menurut McShane dan Glinow (2000), kepimpinan ialah seseorang individu memainkan peranan sebagai ketua yang mempengaruhi, bermotivasi dan membenarkan individu lain untuk memberi sumbangan terhadap keberkesanan dan kejayaan sesebuah organisasi.

Cottrel (2000) mengatakan bahawa aspek kepimpinan adalah sangat penting kepada sesebuah organisasi. Hal ini kerana pada alaf yang baru ini, seorang pemimpin haruslah pantas, pandai mengambil peluang dan selari dengan teknologi yang terkini dan canggih pada masa kini. Sebagai seorang pemimpin, seseorang itu mestilah sentiasa bersedia dan peka dengan segala perubahan yang berlaku di dunia khususnya dalam penggunaan teknologi yang moden. Hal ini secara tidak langsung dapat membantu seseorang pemimpin itu lebih bersedia untuk mengatur supaya dapat memperolehi hasil yang efektif kepada organisasi. Hal ini sekaligus dapat membantu organisasi mencapai matlamat dan objektif organisasi mereka.

Kenyataan Cottrel (2000) telah disokong oleh Woodcock (1994). Menurut Woodcock, ketua adalah unik dan mempunyai peranan yang tersendiri terhadap pembangunan sesebuah pasukan. Ada sesetengah ahli pasukan akan melihat gaya pengurusan ketua mereka dan menilai kemampuan ketua mereka dalam aspek

keterbukaan, kerjasama dan perdebatan pasukan. Seseorang ketua mestilah prihatin dengan segala keperluan pasukan dan memandai bagi setiap ketua untuk mengemudikan sesebuah kerja berpasukan di organisasi. Malah sebagai seorang ketua atau pemimpin yang baik mestilah mempunyai komitmen yang tinggi terhadap individu lain secara langsung dan jujur.

Kepimpinan ialah kebolehan seseorang untuk mengetuai orang lain secara keseluruhan, kesediaan dan sukarela terhadap komitmen untuk menyempurnakan matlamat organisasi (Goestch dan Davis, 1997). Ketua yang baik mestilah mempunyai perwatakan yang baik dan disenangi oleh setiap pekerja. Selain itu, ketua yang baik mestilah mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kerja dan orang bawahannya. Ketua juga memainkan peranan yang penting sebagai contoh yang baik terhadap pekerja lain. Malah sebagai ketua mesti pandai berkomunikasi antara pekerja lain. Oleh itu, sesuatu kerja yang diamanahkan dapat dilaksanakan dengan cepat dan hal ini dapat mewujudkan sebuah kerja berpasukan yang kuat dan intim.

Selain itu, menurut Goestech dan Davis (1997) terdapat beberapa elemen yang patut ada untuk menjadi seorang pemimpin atau ketua yang efektif. Antaranya ialah:

- i. Pemimpin haruslah jelas dengan matlamat pasukan
- ii. Mengenalpasti kriteria-kriteria untuk memajukan organisasi dan kerja berpasukan
- iii. Berkongsi maklumat
- iv. Bertindak cepat dalam membuat sesuatu keputusan
- v. Membentuk peraturan

Antara kajian mengenai pendekatan tingkah laku yang popular ialah kajian gaya kepimpinan di Universiti Ohio State yang dikendalikan oleh Hemphill dan rakan-rakannya pada tahun 1940-an (Ganon, 1979). Matlamat kajian mereka adalah untuk menentukan tingkah laku yang ditunjukkan oleh pemimpin di dalam mencapai matlamat kumpulan atau organisasi. Di dalam kajian tersebut, mereka cuba

mengenalpasti tingkah laku yang ditunjukkan oleh pemimpin, kesan-kesan tingkah laku tersebut terhadap kepuasan dan prestasi pekerja dan gaya kepimpinan yang terbaik.

Manakala menurut kajian Moxley (2000), pemimpin merupakan rakan kongsi kerja di dalam satu pasukan atau sesuatu situasi di mana ia amat memerlukan kekuatan dan arahan dari seorang pemimpin yang berkaliber dalam menjayakan keberkesanan sebuah pasukan. Stogdill (1969) dalam kajiannya merumuskan bahawa kepimpinan dipengaruhi oleh kualiti emosi yang dimiliki oleh individu.

Namun begitu, menurut Cliff (dalam Muhammad Salleh, 2002), mengatakan bahawa kepimpinan bukan sahaja disebabkan oleh kesilapan pengurusan atasan, tetapi juga disebabkan tekanan emosi daripada pihak bawahan. Menurut beliau, pihak pengurusan atasan dan pihak bawahan adalah dua aspek yang tidak dapat dipisahkan.

Oleh itu, dengan adanya ketua atau pemimpin yang mempunyai sikap yang berkaliber dan berpandangan jauh, ini disebabkan oleh ketua atau pemimpin mereka memainkan peranan yang penting dalam menentukan hala tuju pasukan mereka. Ketua memainkan peranan sebagai penggerak, penasihat, mengawal, membuat kata putus kepada setiap masalah yang wujud dan sebagainya. Adair (1984) merumuskan bahawa kepimpinan yang bermutu akan mampu mencapai tugas, membina serta mempertahankan pasukan stafnya dan membangunkan individu dalam organisasi. Dapat disimpulkan bahawa pemimpin mempunyai tanggungjawab yang besar dalam menentukan kejayaan pasukan mereka di dalam sesebuah organisasi.

## **2.7 Kesimpulan**

Secara kesimpulannya, bab ini menjelaskan tentang pelbagai pendapat yang dikemukakan oleh pengkaji-pengkaji yang lepas berkaitan dengan kajian ini. Kajian ini nanti akan dijadikan sebagai panduan dan maklumat sokongan terhadap dapatan kajian yang akan dibincangkan di dalam bab 4 nanti.

## **BAB 3**

### **METODOLOGI**

#### **3.0 Pendahuluan**

Bab ini akan menerangkan jenis reka bentuk kajian yang akan dijalankan untuk menjalankan kajian ini. Di dalam bab ini juga akan menerangkan kumpulan populasi dan saiz sampel serta instrumen yang akan digunakan untuk menguji sampel. Teknik penganalisan data juga akan diterangkan di dalam ini.

#### **3.1 Reka Bentuk Kajian**

Reka bentuk kajian yang akan dijalankan adalah melalui borang soal selidik iaitu data yang diperolehi dalam bentuk kuantitatif. Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengenal pasti tekanan emosi di kalangan staf bukan pegawai

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam kajian ini adalah semua staf bukan pegawai di Jabatan Pertanian. Jumlah semua pekerja adalah sebanyak 243 orang. Oleh itu, sampel yang akan dikaji adalah sebanyak 64 orang sahaja mengikut bahagian-bahagian yang terdapat di dalam organisasi tersebut. Pengkaji menggunakan persampelan rawak mudah. Ini kerana menurut Ahmad Syaharoom (1990), setiap individu daripada populasi terpilih mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Persampelan jenis ini digunakan untuk tujuan penyama ratahan kepada semua responden.

## Formula untuk mengira sampel ;

$$S_o = \frac{Z \times (p) (q)}{E}$$

$$S = S_o$$

$$1 + S_o/N$$

$$S_o = \frac{1,625 \times (0.5) (0.5)}{0.1}$$

$$= 66.025$$

$$S = \frac{66.025}{1 + 66.025/243}$$

$$= \frac{66.025}{1.02717078}$$

$$= \underline{64.2}$$

Iaitu :

S = Saiz Sampel

N = Saiz Populasi

P = Nisbah populasi diandaian 0.5 @ 50%

Q = (1-p) @ 0.5

E = Darjah ketepatan julat kesilapan yang diterima dalam kebarangkalian populasi (p) di mana E = 0.1

Z = Aras keyakinan pada 1.625

**Sumber : Jaccard & Becker (1997)**



### **3.3 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam kajian ini menggunakan kedua-dua data primer dan data sekunder untuk memperoleh hasil kajian yang baik dan tepat.

#### **3.3.1 Data Primer**

Sumber data primer dalam kajian ini diperolehi daripada teknik-teknik soal-selidik. Menurut Miller (1992) menyatakan teknik soal selidik adalah salah satu teknik yang akan membawa setiap penyelidik menyelidik lebih mendalam tentang kajian yang ingin dikaji

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Sumber data sekunder diperolehi dari pembacaan bahan-bahan seperti buku, kajian-kajian yang lepas, internet, majalah akademik, jurnal, risalah dan laporan organisasi polis. Maklumat yang diperolehi dapat memberikan pemahaman lagi mengenai kajian yang akan dijalankan untuk memberi gambaran jelas tentang permasalahan yang hendak dikaji. Melalui data sekunder ini juga, secara tidak langsung boleh membantu pengkaji dalam membantu memberi penjelasan tentang aplikasi dan teori yang hendak dijalankan.

### **3.4 Instrumentasi Kajian**

#### **3.4.1 Latar Belakang Responden**

Dalam bahagian ini mengandungi maklumat-maklumat seperti yang tertera pada jadual 3.1. Kesemua soalan pada bahagian ini adalah lebih kepada soalan terbuka:

- i. Dalam bahagian ini merangkumi latar belakang responden mengikut jantina, umur, bangsa, dan status perkahwinan.



**Jadual 1**

**Soalan mengenai latar belakang responden**

<b>Jantina</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Lelaki</li><li>✓ Perempuan</li></ul>
<b>Status</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Bujang</li><li>✓ Berkahwin</li></ul>
<b>Umur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 18 hingga 23 tahun</li><li>✓ 24 hingga 30 tahun</li><li>✓ 31 hingga 36 tahun</li><li>✓ 37 hingga 42 tahun</li><li>✓ 43 hingga 48 tahun</li><li>✓ 49 tahun ke atas</li></ul>
<b>Bangsa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Melayu</li><li>✓ Cina</li><li>✓ India</li><li>✓ Iban</li><li>✓ Bidayuh</li><li>✓ Lain-lain</li></ul>
<b>Tempoh Perkhidmatan</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 1 hingga 5 tahun</li><li>✓ 6 hingga 10 tahun</li><li>✓ 11 hingga 15 tahun</li><li>✓ 16 hingga 20 tahun</li><li>✓ 20 tahun ke atas</li></ul>

ii. Bahagian B

Bahagian ini mengenal pasti faktor-faktor yang membawa tekanan emosi di kalangan staf bukan pegawai.

iii. Bahagian C

Bahagian ini pula menyentuh mengenai tekanan emosi untuk para pekerja.

Semua soalan di dalam bahagian B dan C akan diukur dengan menggunakan Skala Likert 5. Skala Likert 5 tahap ini sangat sesuai digunakan ataupun diaplikasikan kerana ia mungkin akan menunjukkan keputusan yang lebih tepat.

**Jadual 2**

**Pengukuran Skala Likert 5 yang digunakan dalam borang soal selidik**

Skala	Tahap Persetujuan
1	Sangat Setuju
2	Setuju
3	Neutral
4	Tidak Setuju
5	Sangat Tidak Bersetuju

3.5 Kaedah Analisis Data

Dalam kaedah ini, kebanyakan data yang diperolehi akan dianalisis dengan menggunakan perisian komputer *Statistical Packages for Social Sciences (SPSS) Windows version 12.0*. Tujuan utama adalah untuk memudahkan penganalisaan data.

### 3.5.1 Analisa Deskriptif

Kaedah ini digunakan untuk menerangkan data dalam bentuk frekuensi dan peratusan. Secara keseluruhannya, ia dapat diterangkan mengikut kategori tertentu dengan menggunakan *Statistical Packages for Social Sciences (SPSS) Windows version 12.0* untuk memproses data. Contohnya untuk bahagian A iaitu ciri-ciri demografi seperti jantina, umur dan tempoh perkhidmatan.

### 3.5.2 Analisa Inferensi

Kaedah ini juga adalah untuk menganalisis soalan-soalan yang dikemukakan pada bahagian B dan bahagian C iaitu mengkaji ketiga-tiga hipotesis nul.

#### i. Ujian Pekali Korelasi Pearson

Dalam kajian ini juga, pengkaji akan menggunakan kaedah ujian Pekali Korelasi Pearson. Analisis perkaitan atau korelasi sesuai digunakan untuk mendapatkan hubungan atau perkaitan antara dua pembolehubah. Hubungan yang akan dilihat oleh analisis korelasi adalah merupakan yang bersifat linear yang bersifat positif atau pun negative. Pekali korelasi yang diperolehi akan mentafsir kekuatan di antara dua pembolehubah tersebut (Zaidatun Tasir, 2003).

Korelasi Pearson ialah kekuatan hubungan yang wujud antara 2 pembolehubah. Kekuatan hubungan antara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar dapat diukur atau dinilai sebagai 'r'. Apabila ia menghampiri  $r = +1$  dan  $r = -1$ , maka terdapatnya hubungan yang kuat antara pembolehubah dan wujudnya korelasi yang sempurna antara 2 set data. Tanda '+' memberi maksud terdapat hubungan langsung antara pembolehubah dan tanda '-' menunjukkan wujudnya hubungan yang songsang antara pembolehubah. Sekiranya nilai  $r = 0$ , maka wujud hubungan yang

semakin lemah. Kekuatan antara dua pembolehubah berdasarkan pekali pearson 'r' dapat dijelaskan oleh Borg dan Call (1983) berpandukan jadual yang berikut.

**Jadual 3**

**Jadual Ramalan Borg dan Gall**

Nilai pekali 'r'	Kekuatan Hubungan
0.91 <	Perhubungan yang sangat kuat
0.71 – 0.90	Perhubungan yang kuat
0.41 – 0.70	Perhubungan yang sederhana
0.21 – 0.40	Perhubungan yang rendah
0.20 >	Perhubungan yang lemah dan boleh diabaikan

### 3.6 Ujian Rintis

Kajian rintis adalah suatu kajian yang dijalankan untuk menentukan indeks kepercayaan soalan yang terkandung dalam borang soal selidik. Dengan itu, pengkaji dapat menentukan sama ada borang soal selidik yang direka bersesuaian dengan kajian dan responden mudah memahami soalan-soalan tersebut. Melalui hasil kajian ini, pengkaji boleh menentukan indeks kepercayaan soalan dan membuat beberapa pembetulan supaya borang soal selidik lebih lengkap dan berkualiti. Pengkaji telah membuat ujian rintis ini di Jabatan Pertanian, Wisma Pelita di Petra Jaya Kuching. Ujian rintis ini juga hanya dibuat di satu tingkat sahaja iaitu di tingkat 11.

Untuk kajian rintis ini, pengkaji akan memilih 15 responden secara rawak untuk mengisi borang soal selidik ini. Data daripada 15 orang responden itu akan digunakan untuk menjalani ujian rintis ini. Pengkaji telah menggunakan Cronbach Alpha untuk menilai atau menganalisis kebolehpercayaan soalan-soalan dalam borang soal selidik. Menurut Schultz & Shultz yang dipetik daripada Zaidatun Tasir (2003), nilai *Realibility Coefficients* yang menghampiri +0.70 dianggap tinggi dan memuaskan. Kepuasan kajian rintis bagi setiap bahagian telah ditunjukkan dengan jelas dalam jadual berikut.

**Jadual 4**  
**Ujian Rintis**

<u>Bahagian B</u>	Jumlah Soalan	Kebolehpercayaan
Kepimpinan	5	0.951
Gaji	5	0.914
Prestasi Kerja	5	0.869
<u>Bahagian C</u>	5	0.700

**3.7 Kesimpulan**

Bab ini membincangkan kaedah yang digunakan dalam kajian yang dijalankan di organisasi. Pada bab yang seterusnya akan membincangkan tentang hasil dapatan kajian yang diperolehi serta membincangkan penemuan-penemuan baru secara teliti.

## BAB 4

### DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

#### 4.0 Pengenalan

Bab ini membincangkan hasil dapatan kajian yang telah dianalisa dengan menggunakan analisa deskriptif dan analisa inferensi di mana terdapat beberapa bahagian di dalam bab ini. Bahagian pertama, pengkaji akan membincangkan tentang taburan responden berdasarkan ciri-ciri demografi iaitu jantina, status perkahwinan, umur, bangsa dan perkhidmatan. Manakala bahagian kedua pula membincangkan tentang perhubungan faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan emosi dengan menggunakan ujian Analisa Korelasi Pearson.

#### 4.1 Taburan Responden Berdasarkan Ciri-Ciri Demografi

**Jadual 5**

##### 4.1.1 Taburan Frekuensi Dan Peratusan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Frekuensi	Peratusan (%)
Lelaki	39	61
Perempuan	25	39
Jumlah	64	100

Berdasarkan dapatan kajian seperti yang dinyatakan di dalam jadual di atas menunjukkan sebanyak 61 peratus daripada jumlah responden terdiri daripada lelaki. Manakala perempuan pula sebanyak 39 peratus sahaja daripada jumlah responden.

**Jadual 6**

#### **4.1.2 Taburan Frekuensi Dan Peratusan Responden Mengikut Status**

<b>Status</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratusan (%)</b>
Bujang	15	23.4
Berkahwin	49	76.6
<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>

Bagi status perkahwinan pula, pekerja yang sudah berkahwin adalah sebanyak 76.6 peratus berbanding bujang yang mewakili 23.4 peratus sahaja.

**Jadual 7**

**4.1.3 Taburan Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Umur**

<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratusan (%)</b>
18 hingga 23 tahun	3	4.7
24 hingga 30 tahun	14	21.9
31 hingga 36 tahun	8	12.5
37 hingga 42 tahun	6	9.4
43 hingga 48 tahun	15	23.4
49 tahun ke atas	18	28.1
<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>

Pengkaji membahagikan umur kepada 6 bahagian iaitu 18 hingga 23 tahun, 24 hingga 30 tahun, 31 hingga 36 tahun, 37 hingga 42 tahun, 43 hingga 48 tahun dan 49 tahun ke atas. Berdasarkan jadual di atas, sebanyak 3 orang yang berumur 18 hingga 23 tahun iaitu sebanyak 4.7 peratus. Bagi yang berumur 24 hingga 30 tahun adalah sebanyak 14 orang yang mewakili 21.9 peratus. Manakala 31 hingga 36 tahun adalah 12.5 peratus iaitu sebanyak 8 orang. Untuk responden yang berumur 37 hingga 42 tahun adalah sebanyak 6 orang iaitu 9.4 peratus. Bagi 43 hingga 48 tahun adalah sebanyak 15 orang iaitu 23.4 peratus. Akhir sekali, golongan yang berumur 49 tahun ke atas adalah sebanyak 18 orang dan mewakili 28.1 peratus.



**Jadual 8**

**4.1.4 Taburan Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Bangsa**

<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratusan (%)</b>
Melayu	29	45.3
Cina	5	7.8
India	0	0
Iban	10	15.6
Bidayuh	8	12.5
Lain-lain	12	18.8
<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>

Bagi taburan frekuensi dan peratusan mengikut bangsa pula, Melayu merupakan bangsa yang paling banyak iaitu 29 orang dan mewakili 45.3 peratus. Bangsa lain-lain adalah merupakan kedua terbanyak iaitu 12 orang dan mewakili 18.8 peratus. Bangsa Iban merupakan ketiga terbanyak iaitu 10 orang yang mewakili 15.6 peratus. Keempat merupakan bangsa Bidayuh iaitu sebanyak 8 orang dan mewakili 12.5 peratus. Keenam pula adalah bangsa Cina iaitu 5 orang yang mewakili 7.8 peratus. Akhir sekali adalah bangsa India yang peratusannya mewakili 0 peratus.

**Jadual 9**

**4.1.5 Taburan Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Perkhidmatan**

<b>Perkhidmatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratusan (%)</b>
1 hingga 5 tahun	15	23.4
6 hingga 10 tahun	5	7.8
11 hingga 15 tahun	10	15.7
16 hingga 20 tahun	5	7.8
20 tahun ke atas	29	45.3
<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>

Di dalam kajian ini, pengkaji membahagikan bahagian kepada 5. Pekerja yang mewakili perkhidmatan 1 hingga 5 tahun adalah sebanyak 15 orang iaitu sebanyak 23.4 peratus. Bagi perkhidmatan sebanyak 6 hingga 10 tahun adalah sebanyak 5 orang yang mewakili 7.8 peratus. Pekerja yang berkhidmat 11 hingga 15 tahun adalah sebanyak 10 orang yang mewakili 15.7 peratus. Bagi yang berkhidmat selama 16 hingga 20 tahun pula sebanyak 5 orang yang mewakili 7.8 peratus. Akhir sekali adalah pekerja yang berkhidmat selama 20 tahun ke atas yang mewakili 45.3 peratus.

4.2 Pengujian Hipotesis

4.2.1 Ho 1: Tiada perhubungan yang signifikan di antara faktor prestasi kerja dengan tekanan emosi staf bukan pegawai.

Jadual 10

Analisis Korelasi Pearson untuk melihat perkaitan di antara faktor prestasi kerja dengan tekanan emosi staf bukan pegawai

Pembolehubah Tidak Bersandar	Korelasi (r)	Signifikan (p)
Prestasi Kerja	0.414*	0.001

\*\* Perhubungan adalah signifikan pada aras 0.01 (2-tailed)

Ujian Korelasi Pearson 'r' digunakan untuk melihat sama ada wujud perhubungan yang signifikan di antara prestasi kerja dengan tahap tekanan emosi bukan pegawai. Berdasarkan hasil ujian yang dilakukan terdapat hubungan yang signifikan antara kedua-dua pembolehubah yang menunjukkan dengan nilai  $r = 0.414^*$ ,  $p = 0.001$  ( $p < 0.01$ )

Hubungan antara prestasi kerja dengan tekanan emosi adalah perhubungan yang rendah iaitu 0.414. Tambahan pula, nilai  $p < 0.001$  di mana  $p = 0.001$  menunjukkan hubungan kedua-dua pembolehubah adalah signifikan. Walau bagaimanapun, hubungan antara kedua-dua pembolehubah tersebut mempunyai perkaitan secara positif dengan nilai pekali 'r' menunjukkan tanda positif. Hubungan yang positif ini bermakna semakin tinggi nilai untuk tahap prestasi kerja seseorang pekerja meningkat maka keberkesanan tekanan emosi juga akan bertambah dan begitu juga sebaliknya. Sekiranya terdapatnya peningkatan pada hubungan yang rendah kepada perhubungan yang sederhana kuat.

Kesimpulannya, hipotesis nul pertama yang menyatakan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara faktor prestasi kerja dengan tekanan emosi adalah ditolak. Kajian ini telah di sokong oleh pengkaji-pengkaji yang lepas iaitu di mana menurut COE (1996) mengatakan bahawa prestasi kerja mempunyai hubungan positif di tempat kerja. Ia juga merupakan output yang berkait rapat dengan tekanan di tempat kerja. Begitu juga dengan Lawler dan Porter (1967) mengatakan bahawa majikan perlu memfokuskan kepada keberkesanan prestasi pekerja dan menjangkakan kepuasan kerja yang tinggi sebagai pulangan

#### 4.2.2 Ho 2: Tiada perhubungan yang signifikan di antara faktor gaji dengan tekanan emosi staf bukan pegawai

**Jadual 11**

**Analisis Korelasi Pearson untuk melihat perkaitan di antara faktor gaji dengan tekanan emosi staf bukan pegawai**

Pembolehubah Tidak Bersandar	Korelasi (r)	Signifikan (p)
Gaji	0.413	0.000

\*\* Perhubungan adalah signifikan pada aras 0.01 (2-tailed)

Ujian Korelasi Pearson 'r' digunakan untuk melihat sama ada wujud perhubungan yang signifikan di antara prestasi kerja dengan tahap tekanan emosi bukan pegawai. Berdasarkan hasil ujian yang dilakukan terdapat hubungan yang signifikan antara kedua-dua pembolehubah yang menunjukkan dengan nilai  $r = 0.413^*$ ,  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ )

Hubungan antara gaji dengan tekanan emosi adalah perhubungan yang rendah iaitu 0.413. Tambahan pula, nilai  $p < 0.01$  di mana  $p = 0.000$  menunjukkan hubungan kedua-dua pembolehubah adalah signifikan. Walau bagaimanapun, hubungan antara kedua-dua pembolehubah tersebut mempunyai perkaitan secara positif dengan nilai pekali 'r' menunjukkan tanda positif. Hubungan yang positif ini bermakna semakin tinggi nilai untuk gaji seseorang pekerja meningkat maka keberkesanan tekanan emosi juga akan bertambah dan begitu juga sebaliknya. Sekiranya terdapatnya peningkatan pada hubungan yang rendah kepada perhubungan yang sederhana kuat.

Kesimpulannya, hipotesis nul kedua yang menyatakan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara faktor gaji dengan tekanan emosi adalah ditolak. Hal ini di sokong oleh Henk (1988) di mana menurut beliau gaji amat bererti kerana membolehkan pekerja mempengaruhi atau mengawal pekerja seperti penyelia, rakan sekerja, pekerja di jabatan lain atau pelanggan semasa menonjolkan prestasi kerja dalam mencapai matlamatnya. Di dapati juga cara sistem gaji tertentu digunakan untuk memperlihatkan darjah kawalan terhadap pekerja. Ia berkaitan dengan kesan terhadap pekerja ketika gaji dibayar, variasi dari segi pembayaran dari semasa ke semasa dan prinsip yang digunakan dalam sistem pembayaran gaji.

Selain itu, ia juga merupakan lanjutan kepada Teori Pengharapan oleh Lawyer (1973) yang juga dipanggil *motivational properties* iaitu kesemulajadian tabii manusia yang cenderung untuk mendapatkan keselamatan, perasaan tabii manusia yang cenderung mendapatkan keselamatan, perasaan untuk menunjukkan kebolehan atau sebagai peluang untuk kesedaran diri (*self-realization*)

**4.2.3 Ho 3: Tiada perhubungan yang signifikan di antara faktor kepimpinan dengan tekanan emosi staf bukan pegawai**

**Jadual 12**

**Analisis Korelasi Pearson untuk melihat perkaitan di antara faktor kepimpinan dengan tekanan emosi staf bukan pegawai**

<b>Pembolehubah Tidak Bersandar</b>	<b>Korelasi (r)</b>	<b>Signifikan (p)</b>
Kepimpinan	0.387	0.002

**\*\* Perhubungan adalah signifikan pada aras 0.01 (2-tailed)**

Ujian Korelasi Pearson 'r' digunakan untuk melihat sama ada wujud perhubungan yang signifikan di antara prestasi kerja dengan tahap tekanan emosi bukan pegawai. Berdasarkan hasil ujian yang dilakukan terdapat hubungan yang signifikan antara kedua-dua pembolehubah yang menunjukkan dengan nilai  $r = 0.387^*$ ,  $p = 0.002$  ( $p < 0.01$ )

Hubungan antara kepimpinan dengan tekanan emosi adalah perhubungan yang rendah iaitu 0.387. Tambahan pula, nilai  $p < 0.01$  di mana  $p = 0.002$  menunjukkan hubungan kedua-dua pembolehubah adalah signifikan. Walau bagaimanapun, hubungan antara kedua-dua pembolehubah tersebut mempunyai perkaitan secara positif dengan nilai pekali 'r' menunjukkan tanda positif. Hubungan yang positif ini bermakna semakin tinggi nilai untuk tahap kepimpinan seseorang pekerja meningkat maka keberkesanan tekanan emosi juga akan bertambah dan begitu juga sebaliknya. Sekiranya terdapatnya peningkatan pada hubungan yang rendah kepada perhubungan yang sederhana kuat.

Kesimpulannya, hipotesis nul ketiga yang menyatakan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kepimpinan dengan tekanan emosi adalah ditolak. Ini terbukti dengan kajian yang dibuat oleh Moxley (2000) di mana kepimpinan adalah rakan kongsi kerja di dalam satu pasukan atau sesuatu situasi kerana ia amat memerlukan kekuatan dan arahan dari seorang pemimpin yang berkaliber dalam menjayakan keberkesanan sebuah pasukan. Begitu juga dengan kenyataan daripada Cottrel (2000) mengatakan bahawa aspek kepimpinan adalah sangat penting kepada sesebuah organisasi. Hal ini kerana pada alaf yang baru ini, seorang pemimpin haruslah pantas, pandai mengambil peluang dan selari dengan teknologi yang terkini dan canggih pada masa kini.

### 4.3 Ringkasan Hasil Kajian

**Jadual 13**

**Ringkasan hasil ujian ke atas hipotesis kajian berdasarkan Korelasi Pearson**

Kenyataan Hipotesis	Ujian	Keputusan
Ho 1: Tiada perhubungan yang signifikan di antara faktor prestasi kerja dengan tekanan emosi staf bukan pegawai.	Analisa Korelasi Pearson	Ditolak
Ho 2: Tiada perhubungan yang signifikan di antara faktor gaji dengan tekanan emosi staf bukan pegawai	Analisa Korelasi Pearson	Ditolak
Ho 3: Tiada perhubungan yang signifikan di antara faktor kepimpinan dengan tekanan emosi staf bukan pegawai.	Analisa Korelasi Pearson	Ditolak

#### 4.4 Kesimpulan

Di dalam bab ini diterangkan hasil kajian dapatan kajian menunjukkan memang terdapat perhubungan yang signifikan di antara faktor prestasi kerja, gaji dan kepimpinan dalam tekanan emosi bagi staf bukan pegawai di Jabatan Pertanian, Wisma Pelita, Kuching.



## **BAB 5**

### **RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN KAJIAN**

#### **5.0 Pengenalan**

Bab ini akan membincangkan tentang ringkasan keseluruhan bab satu hingga empat. Bab ini juga akan membincangkan tentang kesimpulan hasil kajian untuk faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan emosi di kalangan staf bukan pegawai di dalam organisasi.

#### **5.1 Ringkasan Kajian**

Di dalam bab satu, pengkaji menjelaskan tentang pengenalan kepada kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, hipotesis, kerangka konseptual, kepentingan kajian, definisi istilah, limitasi kajian dan juga kesimpulan. Pengkaji menjalankan kajian di Jabatan Pertanian, Wisma Pelita, Petra Jaya, Kuching, Sarawak. Jumlah pekerja di organisasi tersebut adalah sebanyak 243 orang dan mengambil 64 orang sebagai sampel. Pengkaji juga menjelaskan juga objektif utama mengapa kajian ini dijalankan di mana ia bertujuan untuk mengkaji 3 faktor iaitu prestasi kerja, gaji dan kepimpinan dalam mempengaruhi tekanan emosi staf bukan pegawai di Jabatan Pertanian.

Di dalam bab 2 pula, pengkaji memberi penekanan kepada kajian yang dijalankan melalui penulisan lepas. Terdapat pelbagai kajian dijalankan tentang 3 faktor iaitu prestasi kerja, gaji dan kepimpinan di mana kaitan perhubungannya dengan tekanan emosi.

Manakala di dalam bab 3 adalah mengenai metodologi kajian. Pengkaji menggunakan borang soal selidik sebagai instrumen kajian dan ianya dibahagikan kepada 2 bahagian utama yang perlu dikaji. Bahagian pertama adalah menggunakan kaedah statistik deskriptif iaitu mencari frekuensi dan peratusan kajian. Manakala bahagian kedua pula menggunakan kaedah statistik inferensi Korelasi Pearson. Ujian ini menggunakan *Statistical Package For Social Science (SPSS) Window Version 12.0* untuk menganalisis data tersebut. Pengkaji menggunakan Ujian Korelasi Pearson untuk melihat perhubungan antara faktor-faktor terpilih (faktor prestasi kerja, gaji dan kepimpinan) dengan tekanan emosi.

Bab empat pula, pengkaji menjelaskan tentang hasil dapatan kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan emosi di kalangan staf bukan pegawai. Secara keseluruhannya, kaum lelaki bekerja di organisasi tersebut sebanyak 61% daripada jumlah responden. Bagi bahagian status, mereka yang bekerja di situ juga kebanyakannya sudah berkahwin di mana peratusannya adalah sebanyak 76.6% daripada jumlah responden. Bagi peringkat umur pula, pekerja yang berumur 49 tahun ke atas paling banyak iaitu sebanyak 28.% diikuti dengan lingkungan umur 43 hingga 48 tahun sebanyak 23.4%. Bangsa Melayu juga merupakan kaum yang paling banyak berbanding kaum lain bekerja di organisasi tersebut iaitu sebanyak 45.3% daripada jumlah responden dan tempoh perkhidmatan paling lama adalah sebanyak 20 tahun ke atas yang juga mempunyai peratusan sebanyak 45.3% daripada jumlah responden. Manakala bagi mengkaji kaitan perhubungan faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan pula, di dapati bahawa memang terdapat hubungan signifikan antara faktor prestasi kerja, gaji dan kepimpinan dengan tekanan emosi.

## 5.2 Kesimpulan Dapatan Kajian

Secara kesimpulanya, hasil kajian telah mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara faktor prestasi kerja, gaji dan kepimpinan dengan tekanan emosi. Ini bermakna, ketiga-tiga faktor tersebut membawa kepada tekanan emosi kepada staf bukan pegawai di organisasi. Maka pihak organisasi, terutamanya bahagian pengurusan hendaklah memainkan peranan dalam meningkatkan usaha dalam memastikan mutu prestasi kerja, gaji dan kepimpinan dapat diperbaiki lagi demi kepentingan para pekerja.

## 5.3 Cadangan Kajian

### 5.3.1 Cadangan Kepada Organisasi

Faktor kepimpinan mempunyai perhubungan yang signifikan dengan tekanan emosi, di mana nilai  $P = 0.002$  ( $p < 0.01$ ),  $r = 0.387^*$  dan ia adalah perhubungan yang rendah ( $0.21 - 0.40$ ). Jelas di sini bahawa kepimpinan memainkan peranan penting dalam mempengaruhi tekanan emosi pekerja. Menurut kajian Moxley (2000), kepimpinan adalah rakan kongsi kerja di dalam satu pasukan atau sesuatu situasi di mana ia amat memerlukan kekuatan dan arahan dari seorang pemimpin yang berkualiti dalam menjayakan keberkesanan sebuah pasukan. Pihak atasan hendaklah peka terhadap keperluan para pekerja bawahan kerana menurut kajian yang dijalankan oleh pengkaji jelas bahawa kepimpinan juga mempengaruhi tekanan kepada para pekerja. Jadi di sini, mungkin terdapat sifat kepimpinan yang kurang dipersetujui oleh pihak bawahan yang tidak disedari oleh para pegawai dan pihak atasan. Suara pihak pekerja bawahan hendaklah di ambil perhatian kerana pekerja bawahan merupakan pekerja yang mempunyai bilangan majoriti terbanyak di organisasi dan tenaga dan kepakaran mereka amat diperlukan untuk memajukan organisasi. Pengkaji percaya bahawa kepimpinan yang baik akan menghasilkan tenaga kerja bawahan yang terbaik dan sekiranya pekerja bawahan berpuas hati dengan sifat kepimpinan pegawai mereka, tingkat produktiviti kerja mereka akan bertambah dan meningkat.

Faktor gaji juga mempunyai perhubungan yang signifikan dengan tekanan emosi di mana  $P = 0.000$  ( $p < 0.01$ ),  $r = 0.413^*$  dan ia adalah perhubungan yang sederhana ( $r = 0.41 - 0.70$ ). Pengkaji berpendapat bahawa amat sukar bagi organisasi untuk menentukan gaji sendiri para pekerja mereka kerana ianya telah sedia ditetapkan oleh kerajaan. Namun begitu, organisasi boleh memberi alternatif lain seperti ganjaran bukan kewangan kepada para pekerja yang berjaya dan tekun supaya mereka lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaan. Organisasi boleh memberikan ganjaran seperti percutian atau elaun kepada anak-anak pekerja yang berjaya dalam pelajaran. Maka dengan cara ini, pekerja yang merasakan gaji yang diterima kurang berpatutan dengan usaha atau kerja mereka akan lebih bersemangat untuk bekerja kerana mereka merasakan usaha mereka dihargai dengan inisiatif yang diberi.

Faktor prestasi kerja adalah di mana nilai  $P = 0.001$  ( $P < 0.01$ ),  $r = 0.414^*$  dan ia adalah perhubungan yang sederhana ( $r = 0.41 - 0.70$ ). Bagi prestasi kerja pula, pengkaji berpendapat ia berhubung kait dengan tingkah laku atau tabiat kerja itu sendiri dan persekitaran pekerjaan di tempat kerja. Persekitaran yang menarik dan suasana pekerja-pekerja lain yang gigih menjalankan kerja akan menjadikan pekerja lain bermotivasi untuk bekerja. Budaya kerja yang sihat dan saling bantu membantu akan memudahkan sistem kerja yang dijalankan dan mengurangkan tekanan emosi kepada para pekerja.

Pihak organisasi hendaklah mengambil tindakan segera sekiranya para pekerja didapati menghadapi tekanan dan memberi kaunseling serta memberi peluang terhadap pekerja tersebut dan bukan dengan cara menghukumnya kerana tidak menunjukkan prestasi yang kurang cemerlang. Disarankan juga diadakan bengkel atau seminar untuk para pekerja supaya mereka tahu bagaimana untuk menangani tekanan emosi dengan berkesan dan segera. Dengan cara ini, mereka tahu langkah-langkah yang perlu diambil untuk menangani masalah tersebut. Amalan bertolak ansur kedua-dua pihak sama ada daripada pihak majikan dan para pekerja hendaklah diamalkan

bagi memastikan persekitaran kerja yang harmoni, tenteram dan seterusnya meningkatkan produktiviti.

### **5.3.2 Cadangan Kepada Pengamal Sumber Manusia**

Berdasarkan kajian yang dijalankan, pengamal sumber manusia hendaklah memantau keadaan para pekerja dan membuat sedikit pemerhatian dan kajian berdasarkan hasil kajian yang telah dibuat oleh pengkaji dan kajian-kajian lepas lain. Dengan cara ini, pengamal sumber manusia akan mengetahui punca kepada tekanan emosi dan apabila ianya telah di atasi, membolehkan produktiviti organisasi bertambah cemerlang.

Pengkaji juga menyarankan supaya satu jawatan ditambah di organisasi iaitu kaunselor untuk organisasi. Dengan adanya kaunselor, memudahkan para pekerja meluahkan perasaan tidak puas hati dan ketidaksenangan dalam bekerja di organisasi. Kaedah ini juga mengurangkan tekanan yang dihadapi oleh para pekerja.

Selain daripada itu, para pekerja hendaklah mengamalkan sikap professional dalam mengasingkan masalah peribadi dari tugas harian kerana ia mampu mempengaruhi prestasi dan kerja individu tersebut. Elakkan juga dalam mencampuri urusan kerja orang lain tanpa sebab atau konflik kerja yang boleh menjejaskan hubungan dengan rakan sekerja atau majikan. Pengamal Sumber Manusia juga hendaklah memastikan bahawa tugas atau kerja yang diberikan kepada para pekerja diberi secara sistematik bagi mengelakkan berlakunya pertindihan kerja.

### **5.3.3 Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang**

Pengkaji akan datang disarankan supaya memperbanyakkan lagi faktor-faktor yang berkemungkinan membawa tekanan emosi. Dengan 3 faktor dikaji sekarang tidak membuktikan secara menyeluruh tentang keadaan sebenar yang membawa kepada tekanan emosi.

Selain itu, instrumen kajian hendaklah ditukar kepada kaedah pemerhatian dan temubual. Dengan cara ini, kita dapat melihat sama ada terdapat persamaan dengan kaedah borang soal selidik dalam dapatan kajian nanti.

Pengkaji akan datang juga hendaklah memperbanyakkan lagi objektif kajian seperti mencari faktor dominan dan perhubungan antara faktor demografi dengan tekanan emosi.

Kajian seterusnya hendaklah membuka skop yang lebih luas lagi seperti kepada staf pegawai yang berkelulusan ijazah sarjana muda dan ke atas. Ini untuk mendapatkan gambaran daripada persepsi daripada golongan tersebut pula.

## **5.4 Kesimpulan**

Kesimpulannya, tekanan emosi boleh memberi kesan negatif sekiranya di anggap remeh dalam sesebuah organisasi. Ianya boleh mendatangkan kemudaratan dan penurunan produktiviti kerja sekiranya tidak ditangani awal. Dengan adanya kajian yang telah dijalankan, diharapkan dapat membantu serba sedikit organisasi dalam mencari punca dan jalan penyelesaian kepada tekanan emosi staf bukan pegawai. Walaupun kajian ini tidak menggambarkan keseluruhan senario mengenai faktor-faktor tekanan emosi tetapi sedikit sebanyak ia dapat membantu pengkaji-pengkaji lain untuk membuat kajian serta memberi maklumat kepada organisasi mengenai senario tekanan emosi di tempat kerja.

## Bibliografi

- Adair, J. (1984). *Effective leadership: A self-development manual*. London:Gower
- Ahmad Syahroom (1990). *Panduan Amali Untuk Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Ariffin Abdul Mutalib (2004). *Teknologi Afektif Komputer Memahami Emosi Manusia*, Perak: Institut Tanah dan Ukur Negara. Dilayari pada 08 Disember 2006 pada laman web: <http://www.utusanmalaysia.com>
- Aminuddin Mohd Yunus (1990). *Siri Analisis Psikologi Kepimpinan*, Selangor: Percetakan Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Brian D. *Work Stress, Performance and Emotional Stress (A review of issue)*. Dilayari pada 13 Februari 2006 dari laman web: <http://www.sharelynx.com.Web/BDavey/WorkStress.htm>
- Champoux, J. E. (2000) *Organizational Behaviour Essential: Essential tenets for a new millennium*. South. Western: College Publishing.
- Dalita Dalling Othman (2004). *Faktor-faktor tekanan kerja yang mempengaruhi prestasi kerja*. Universiti Malaysia Sarawak.
- Davis (1981). *Human Behaviour at Work: Organizational Behavior*. USA: McGraw-Hill Inc
- Gardner, L. & Stough, C. (2002). *Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers*. Leadership & Organization Development Journal, Volume 23, No 2.



- Hapdzan Husaini. (1999). *Perkaitan di antara tekanan kerja dengan prestasi kerja di kalangan Pengawal Keselamatan: 1 tinjauan di Syarikat Telekom Malaysia (Sarawak) Berhad*. Tesis Sarjana. Universiti Malaysia Sarawak
- Hendrix, W. H. (1985). *Behavioral and Psychological Consequences of Stress and Its Antecedents Factors*. Journal Of Applied Psychological, 17 (2), 712 - 724
- Hite, A. L. (1992). *Characteristic Of Work Role Relationship to Self-esteem and Depressions*. New York: Wiley
- Humphrey, R. H. (2002). *The many faces of emotional leadership: The Leadership Quarterly*. Volume 13, No.5
- Jacard, J & Becker, M.A (1997). *Statistical for the behavioral sciences. Third Edition*. Pacific Grave: Book/Cole Publishing Company
- Johnson, P. R. & Indvik, J. (1999). *Organizational benefits of having emotionally intelligent managers and employees*. Journal Of Workplace Learning. Volume 11, No 3
- Krista, A. (1986). *The book of Stress Survival: Identifying and reducing the stress on your life*. New York; Simon and Schister/Fireside Books, Inc.
- Lazarus, H., & Shanahan, J. (1995). Teams and games. *Team Performance Management* 1(2), 22-27.
- Matteson, M.t., & Ivancevich, J. M. (1987). *Sex differences in Occupational Stress: A meta - analytic review*. Journal Of Applied Psychology, 74 (3), 495 – 501.



Matteson, M.t., & Ivancevich, J. M. (1989). *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies*. California: Jossey – Bass Publishers.

McShane, S. L. & Von Glinow M. A. (2005) O.P. New York: MCGraw Hill

Mohammad Azhar Abdul Hamid (2004). *EQ Panduan Meningkatkan Kecerdasan Emosi*. Pahang: PTS Publication & Distributors. Dilayari pada 08 Disember 2006 pada laman web: [http://www.pnm.my/new/melayu/korporat/e-terbitan/Sari\\_Pustaka-Bil1-2005.pdf](http://www.pnm.my/new/melayu/korporat/e-terbitan/Sari_Pustaka-Bil1-2005.pdf).

Mohammad Iswani Sekawi (2000). *Faktor-faktor tekanan emosi dan tahap tekanan di kalangan pelatih di Ibu Pejabat Polis Kontinjen Sarawak, Kota Samarahan*: UNIMAS.

Muhammad Salleh (2002). *Trotskyisme selepas Trotsky: Asal-usul Sosialis Antarabangsa*. Hak cipta Penerbit Bookmarks.

Noor Hani bt Samad (2003). *Faktor-faktor tekanan di kalangan pekerja di Jabatan Kerja Raya Sarawak , Kota Samarahan, Sarawak*.

Suriya Osman (2003). *Perubahan Sikap Cara Tangani Tekanan Emosi*. Wadah Wanita Islam.

Stogdil, R. M. (1969). *Personal factors associated with leadership: A survey of the literature*. Middlesex England: Penguin Books.

Tischler, L. , Biberman, J. & Mckeage, R. (2002). *Linking emotional intelligence, spirituality and workplace performance: Definitions, models and ideas for research*. Journal Of Managerial Psychology. Volume 17, No 3

Yahaya Mahamood (1992). *Statistik Inferensi Untuk Sains Tingkahlaku*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka Kementerian Pendidikan Malaysia.

Violanti, J. M., & Aaron, F. (1994). *Ranking Police Stressor Psychological Reports*, 75, 824 – 826.

Zaidatun Tasir & Mohd Salleh Abu. (2003). *Analisis Data Berkomputer SPSS 12.0 For Window*. Kuala Lumpur: Vention Publishing.

Zafir Mohd Makhbul & Fazilah Mohamad Hasun (2003). *Penilaian Prestasi dan Pampasan: Teori dan Pelaksanaan*. Kuala Lumpur. Leeds Publications.



**BORANG SOAL SELIDIK UNTUK KAJIAN :  
FAKTOR-FAKTOR TEKANAN EMOSI DI KALANGAN PEGAWAI  
RENDAH POLIS DALAM PERSEKITARAN KERJA**

**Kajian ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklumat berhubung dengan pendapat anda terhadap faktor-faktor tekanan emosi di kalangan staf bukan pegawai dalam persekitaran kerja**

**Segala maklumat yang diperolehi dari borang soal selidik akan dirahsiakan dan hanya digunakan untuk tujuan akademik sahaja.**

**Borang soal selidik ini amat penting untuk menjayakan kajian ini.Kejujuran dan kerjasama adalah amat dihargai. Sekian terima kasih**

**Dayang Nur Haida bte Abang Saudi  
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia  
Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS)  
94300 Kota Samarahan**

## BAHAGIAN A

### Latar Belakang Responden

**Sila tandakan pangkah (X) pada setiap pernyataan di bawah pada keterangan dan jawapan yang sesuai.**

#### **Jantina**

Lelaki

Perempuan


#### **Status**

Bujang

Berkahwin


#### **Umur**

18 hingga 23 tahun

24 hingga 30 tahun

31 hingga 36 tahun

37 hingga 42 tahun

43 hingga 48 tahun

49 tahun ke atas


#### **Bangsa**

Melayu

Cina

India

Iban

Bidayuh

Lain-lain


#### **Tempoh Perkhidmatan**

1 hingga 5 tahun

6 hingga 10 tahun

11 hingga 15 tahun

16 hingga 20 tahun

20 tahun ke atas


## BAHAGIAN B

### Faktor-faktor Tekanan Emosi

Soalan-soalan di dalam bahagian ini direka untuk mengenalpasti pandangan responden terhadap faktor-faktor tekanan emosi.

Anda dikehendaki menandakan tanda pangkah (X) di dalam petak yang bersesuaian Berikut adalah skala yang digunakan untuk menjawab soalan tersebut:

- 1 Sangat Setuju (SS)
- 2 Setuju (S)
- 3 Neutral (N)
- 4 Tidak Setuju (TS)
- 5 Sangat Tidak Bersetuju (STS)

#### Prestasi Kerja

	Soalan	1 (SS)	2 (S)	3 (N)	4 (TS)	5 (STS)
1	Saya dapat menyiapkan semua kerja-kerja yang diberi kepada saya mengikut masa yang ditetapkan					
2	Sepanjang masa saya bekerja saya tidak pernah membuat kerja-kerja yang tiada berkaitan dengan tugas saya					
3	Saya sentiasa mematuhi peraturan kerja yang telah ditetapkan					
4	Saya tidak pernah melengah-lengahkan kerja yang diberikan kepada saya					
5	Saya tidak pernah datang lewat ke tempat kerja dan pulang awal					

Gaji

	Soalan	1 (SS)	2 (S)	3 (N)	4 (TS)	5 (STS)
1	Pembayaran gaji adalah lebih memuaskan berbanding pekerjaan dahulu					
2	Gaji yang diterima adalah setimpal dengan kerja yang dilakukan					
3	Gaji yang diterima adalah mencukupi untuk keperluan harian saya					
4	Kenaikan gaji tahunan adalah memuaskan saya					
5	Setiap kali saya menerima gaji, saya berasa semangat untuk melakukan aktiviti kerja saya					

Kepimpinan

	Soalan	1 (SS)	2 (S)	3 (N)	4 (TS)	5 (STS)
1	Ketua anda pandai memujuk, bertimbangrasa, dan bertanggungjawab terhadap pekerja bawahannya					
2	Ketua anda mempunyai cir-ciri kepimpinan yang berkaliber di dalam sesebuah kerja pasukan					
3	Ketua anda seorang yang berdiplomasi dan boleh dibawa berbincang sekiranya permasalahan timbul					
4	Ketua anda sering dijadikan tempat rujukan sekiranya berlaku permasalahan yang timbul di tempat kerja					
5	Ketua anda memang mempunyai ciri-ciri kepimpinan yang baik dan telus					

**BAHAGIAN C**  
**Tekanan Emosi**

Soalan-soalan di dalam bahagian ini akan menyentuh kepada persepsi responden terhadap tekanan emosi di dalam organisasi secara menyeluruh.

Sila tandakan tanda pangkah (X) dikotak yang telah disediakan

- 1 Sangat Setuju (SS)**
- 2 Setuju (S)**
- 3 Neutral (N)**
- 4 Tidak Setuju (TS)**
- 5 Sangat Tidak Bersetuju (STS)**

	Soalan	1 (SS)	2 (S)	3 (N)	4 (TS)	5 (STS)
1	Anda mempunyai masa yang cukup untuk rehat dan beriadah bersama keluarga sejak memasuki organisasi ini					
2	Anda berasa tertekan dengan pekerjaan yang anda lakukan sekarang					
3	Anda menerima dengan ikhlas dengan setiap arahan yang diberi oleh pihak atasan					
4	Pekerjaan/jawatan sekarang membantu dalam mengawal emosi dan tekanan yang saya hadapi					
5	Saya selesa dengan pekerjaan/jawatan saya sekarang					

**TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA ANDA**